

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
DE LA SALUD EN LA CLÍNICA MÉDICA NEFROLÓGICA  
S.A.C., TRUJILLO-2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Hernán Diomedes Carbajal Mendoza

Asesor:

Mg. Ronald Guevara Pérez

Trujillo - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedicamos a las personas que formaron parte de nuestra formación profesional y personal y que nos apoyaron en todo momento para alcanzar nuestros objetivos.

A mis padres, sé que estarán orgullosos de este logro alcanzado, porque gracias a su ejemplo y formación, sembraron en mí el deseo de superación, de lucha constante para lograr mis objetivos, con honestidad y respeto a los demás.

A mis profesores que sin su enseñanza, paciencia y comprensión jamás hubiese llegado hasta aquí, gracias por enseñarme con ejemplo lo que es perseverar por lo que amas. Los estimo mucho a cada docente que logró enseñarme. Me enseñaron a luchar por la vida y el significado de ella se plasmó en una sola palabra “Esfuerzo”.

## **AGRADECIMIENTO**

El autor del presente trabajo de investigación agradece a Dios por permitir tener salud y guiarme siempre por el camino del bien.

Agradezco a mi amada familia por el amor y su aliento que me brindan en todo momento de mi vida, al Administrador de la de la Clínica que nos facilitó la información necesaria y permitió realizar el trabajo de investigación con sus clientes y finalmente un agradecimiento especial a los catedráticos de Universidad Privada del Norte que me brindaron sus enseñanzas y consejos muy valiosos para mi desarrollo personal y profesional.

Mi agradecimiento infinito al Todopoderoso por mantenerme de pie en cada lucha y por ser mi escudo y protector en cada batalla. A mis formadores por tanto conocimiento impartidos para mi realización profesional. A mis padres por poco por tanto y por mucho; a mis hermanos quienes siempre serán mi ejemplo que seguir y a mi hermosa familia por darme fuerzas para seguir creciendo cada día más.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	66
REFERENCIAS .....	73
ANEXOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°1:	p. 39
Tabla n°2:	p. 41
Tabla n°3:	p. 43
Tabla n°4:	p. 45
Tabla n°5:	p. 47
Tabla n°6:	p. 48
Tabla n°7:	p. 50
Tabla n°8:	p. 52
Tabla n°9:	p. 53
Tabla n°10:	p. 55
Tabla n°11:	p. 56
Tabla n°12:	p. 58
Tabla n°13	p.58
Tabla n°14	p. 62
Tabla n°15	p. 62
Tabla n°16	p. 64
Tabla n°17	p.66
Tabla n°18	p. 66
Tabla n°19	p. 68
Tabla n°20	p. 69
Tabla n°21	p. 71
Tabla n°22	p. 72
Tabla n°23	p. 75
Tabla n°24	p.75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°1	p.40
Figura n°2	p.42
Figura n°3	p.44
Figura n°4	p.46
Figura n°5	p.48
Figura n°6	p.49
Figura n°7	p.51
Figura n°8	p.53
Figura n°9	p.53
Figura n°10	p.54
Figura n°11	p.56
Figura n°12	p. 60
Figura n°13	p.62
Figura n°14	p. 62
Figura n°15	p.64
Figura n°16	p. 69
Figura n°17	p. 72
Figura n°18	p. 74

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue el de medir la correlación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018, empleándose en esta investigación una muestra igual a la población, considerándose a todos los elementos de la población, dado que es pequeño (personal de la salud de la clínica médica Nefrológica) ( $n=30$ ), como  $N=n$ ). Se empleó un enfoque cuantitativo usando un diseño correlacional transaccional o transversal, ya que busca determinar la influencia de la variable independiente (clima laboral) sobre la variable dependiente (desempeño del personal), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo, no se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto una sobre otras variables. Entre las principales conclusiones se encontró el p-valor (0,1%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018.

**Palabras clave:** Clima laboral, Desempeño laboral

### ABSTRACT

The purpose of this research was to measure the correlation between the work environment and the performance of health personnel at the SAC Nephrological Medical Clinic, Trujillo-2018, using a sample equal to the population, considering all the population elements, since it is small (health personnel of the Nephrological medical clinic) ( $n = 30$ ), such as  $N = n$ ). A quantitative approach was used using a transactional or transversal correlational design, since it seeks to determine the influence of the independent variable (work environment) on the dependent variable (staff performance), obtained from the measurement of a sample, at a time, one or more independent variables are not intentionally manipulated to see their effect on other variables. Among the main conclusions was the p-value (0.1%) lower than the level of significance for the present study (5%), accepting a significant correlation between the variable work climate and the performance variable of the medical clinic health personnel Nefrológica SAC, Trujillo in the year 2018.

**Keywords:** Work climate, Work performance



## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

#### **1.1.1. Descripción de la situación problemática**

Las organizaciones se mantienen mientras están integradas por un grupo de personas que desempeñan diversas actividades, ninguna organización puede alcanzar el éxito, sin un cierto grado de esfuerzo y compromiso de sus colaboradores. A nivel internacional en un entorno laboral deficiente el cual no reúne las condiciones que satisfagan las expectativas de sus trabajadores, no solo se ven afectados los colaboradores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades; sino también en los empleadores, lo que ha dado lugar al deterioro de las relaciones interpersonales, lo cual se ve reflejado en la productividad y el desarrollo empresarial. Es evidente que si la organización mantiene una estructura netamente piramidal, la comunicación también adopta el mismo estilo vertical, que de cierto modo distorsiona las órdenes dirigidas hacia los trabajadores y generalmente los mensajes que pretenden dirigir desde el nivel operativo a sus superiores tardan demasiado tiempo o no llegan de la manera esperada, logrando de esta manera que el clima laboral se torne denso y desfavorable para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de su desempeño laboral. Manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

La importancia, en el mejoramiento del clima laboral tiene un impacto socioeconómico positivo para la Clínica médica nefrológica S.A.C. ya que alienta al personal médico a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados para la clínica, recalcando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño del personal médico. Para que exista una activa relación y coordinación entre el personal médico y la Clínica médica nefrológica S.A.C., la comunicación es el proceso esencial que lo permite. El objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales. Conocer las causas

subyacentes de la motivación es muy importante, porque nos permitirá actuar sobre ellas para aumentar la motivación del personal médico de la Clínica médica nefrológica S.A.C. para la mejora continua de la organización (Patlán-Pérez, Martínez, & Hernández, 2012)

El beneficio que obtiene la Clínica Médica Nefrológica S.A.C. mediante el diagnóstico del nivel de su clima laboral es obtener una descripción clara, precisa y confiable para saber cuál es la percepción del ambiente laboral del personal médico: bueno, malo o regular; ambiente en donde desarrollar las funciones diarias delegadas por sus superiores, ya que un personal médico motivado y satisfecho refleja su agradecimiento en su labor diaria y éste es el motor para el crecimiento empresarial. Así mismo poder medir si se cumple con los objetivos planteados y esperados en la Clínica Médica Nefrológica S.A.C., si una empresa tiene características favorables que lo distinguen de otras, son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la empresa y de esta manera son beneficiados tanto el personal médico como de la Clínica médica nefrológica S.A.C., buscando mejorar buenas relaciones laborales entre los directores médicos y el personal médico, permitiendo conocer periódicamente el nivel de resultados alcanzados (Zenteno-Hidalgo & Durán Silva, 2016)

Es una necesidad, evaluar el nivel del clima laboral en la Clínica médica nefrológica S.A.C., el clima laboral es un tema de gran importancia y necesario hoy en día para casi todas las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, es por ello que es un elemento indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los integrantes de la empresa, con el objetivo de conseguir mejores resultados económicos. Es por ello, necesario conocer y saber la percepción que tienen los colaboradores del ambiente en el que desarrollan diariamente sus actividades, para poder ajustar y aplicar las medidas necesarias correctivas, Es necesario mantener la motivación del personal médico para que logren el cumplimiento de sus objetivos, para tener un buen clima laboral es requisito indispensable vincular los intereses del personal médico de la Clínica Médica Nefrológica S.A.C. con los objetivos de la

organización y así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del personal médico y de la Clínica Médica Nefrológica S.A.C. (Del toro, Jenniffer; Salazar, María & Gómez, 2011)

#### 1.1.2. **Antecedentes**

Enríquez Bravo & Calderón Salazar (2017) en su tesis “El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador” el propósito fue desarrollar un análisis del clima laboral de una Escuela de Educación Básica; a través de la aplicación de un instrumento, se analizan los factores más importantes en el clima laboral y su incidencia en el desempleo, tomando en consideración que los factores más importantes que se debe analizar son: el apoyo de las autoridades, la recompensa, el confort físico, el control y la presión de las autoridades y las relaciones entre compañeros. Se determinó que el factor de mayor incidencia es el control excesivo que se realiza por parte de las autoridades escolares, ya que dentro de este factor se analizó la presión, los plazos y el autoritarismo que existe, el mismo que, según los docentes, se lo hace de manera excesiva llegando a que muchas veces se sientan incómodos dentro de sus lugares de trabajo y se vean impedidos de acudir a las autoridades escolares ante cualquier problema.

Vera Campuzano & Suárez Caiche (2018) en su artículo científico “*Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad*” El objetivo de este artículo científico consiste en socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la

Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad; actualmente todas las organizaciones del Estado buscan el mejoramiento continuo del ambiente institucional, por ello hay que recordar que lo que más influye en el éxito o fracaso es el clima organizacional; es decir que tan cómodo se sienta el trabajador en su área laboral, donde no solo es suficiente suplir las necesidades de estos, si no también brindar un buen ambiente organizacional, para ello las empresas deben implementar acciones idóneas orientadas a analizar la incidencia de recursos humanos en el desarrollo, sustentabilidad y como clave de éxito empresarial; esto va a la par con la excelencia en el servicio al cliente como parte de la filosofía corporativa, es decir, tener como valor fundamental de quienes integren una empresa, la vocación de servicio de calidad, procurando de esta forma primero un ambiente armónico entre clientes internos, para posteriormente generar una interacción idónea entre cliente interno y externo referente a la prestación de un servicio, por ello es necesario que para satisfacer de forma total a los clientes externos, lo internos deben estar realmente identificados con el clima organizacional.

Salyrosas (2006) en la tesis titulada *“Percepción del Clima Organizacional medido por el nivel de insatisfacción laboral según condición de trabajo del cliente interno del Hospital I Essalud Carlos A. Cortez Jiménez Tumbes”*, publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, en Trujillo, Perú, demostró que la insatisfacción laboral generada en el cliente interno traerá repercusión en el servicio que ofrece al cliente externo, y a su vez generara desinterés en el logro de las metas las cuales tienen que ver con la productividad de los trabajadores. El autor concluye que la satisfacción laboral podría definirse como

la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se encuentra basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. El clima organizacional refuerza la moral de estos trabajadores, manteniendo entusiasmo, interés en el desempeño de sus funciones, la cual se forma con la expectativa de sus compañeros de trabajo, los superiores y los usuarios. La satisfacción de los clientes internos en el ambiente de trabajo generara mayor productividad, y esto se refleja en la satisfacción del cliente externo. El antecedente evidencia como se refleja la satisfacción laboral de los trabajadores y este a su vez tiene repercusión en los resultados que presenta esta organización por ende esta se encuentra en proceso de expansión.

Sánchez, (2011) en la tesis titulada *“Motivación como factor determinante en el Desempeño Laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, Estado Carabobo”*, publicado por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional, Venezuela, el propósito de la investigación es analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”; para ello se realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva. La autora determinó que existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de Administración y Recursos Humanos, por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfecha. Por lo

tanto, se pudo observar que, si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su desempeño laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

Marroquín & Pérez (2011) en la tesis titulada *“Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”*, publicado por la Universidad de San Carlos, Guatemala, demostraron que los trabajadores del restaurante se permite la libertad en la realización de sus labores, porque existe la apreciación de que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones entre compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Los encargados y supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional, logrando que los trabajadores se identifiquen con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones. El desempeño laboral de los trabajadores es adecuado al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados obtenidos. Los autores concluyen que el clima organizacional de los trabajadores de Burger King es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. Esta investigación nos muestra que el clima organizacional influye directamente en el nivel de productividad de los trabajadores, es por eso la importancia de un buen clima laboral para lograr una actitud positiva de los colaboradores hacia la organización, y por ende mejorarán su nivel de desempeño laboral.

Uría Calderón, (2011) en la tesis titulada *“El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Andelas CÍA.*

*LTDA de la ciudad de Ambato*”, concluyó que el propósito de proponer alternativas de mejora, para que sirvan de guía a los directivos de la empresa, fomentando así un ambiente laboral agradable y motivador para sus colaboradores, y, como consecuencia, incrementar su desempeño laboral. Para el desarrollo de la misma, se implanta una recolección de datos e información verídica, mediante la aplicación de un cuestionario. Generado y aplicado el instrumento, se efectuó su correcta organización y tabulación, procediendo, finalmente, al análisis de los datos mediante una investigación descriptiva. Aplicado el estudio, concluye que existe una inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda, repercutiendo ello en su gestión y desarrollo empresarial.

Quispe Varga (2015) en la tesis titulada “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*” planteada con el objetivo principal de determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral, concluyó que el nivel laboral de los colaboradores en base a tres dimensiones específicas: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. En la presente, se aplicó una encuesta a 64 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, con 15 ítems cada uno. La fiabilidad del instrumento se encuentra amparada en la aplicación de la escala Likerty con el coeficiente Alfa de Cronbach. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio muestran que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. Además, se reconoció el estado de los colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Pacucha, quienes, en algunas ocasiones, lograr realizar un regular desempeño frente a las condiciones.

Álvarez (2001) En la tesis titulada “La Cultura y el Clima Organizacional como Factores relevantes en el rendimiento laboral en el Instituto de Oftalmología”, publicado por la Universidad de Zaragoza, España, señala que la cultura organizacional del Instituto de Oftalmología es débil, puesto que no hay relación entre sus áreas, desencadenando malestar entre los trabajadores que la integran, generando actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas lo que se refleja con la pérdida del respeto de reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, y temor por venganzas, etc. El deficiente desarrollo de la cultura organizacional existente ha llevado a la organización a manejar una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades. La autora concluye que el ritmo de desarrollo del clima organizacional depende del grado de disposición de cambiar y mejorar de los trabajadores, y esto depende en gran medida del grado de liderazgo, imperante en la organización, permitiendo así una conciencia plena de la importancia del desarrollo cultural y el equilibrio que debe existir entre los grupos de referencia para transitar por el camino del éxito. El antecedente contribuye así a reafirmar que el clima organizacional, es de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones, de ellos dependerá la eficacia y productividad del buen desempeño del personal administrativo. Además, enfatiza en los beneficios que obtienen los colaboradores si la empresa cuenta con un clima laboral óptimo y



las consecuencias que trae como la eficacia en el servicio que brindan y por ende mayor satisfacción en los usuarios y viceversa.

Roblero (2012) en la tesina titulada *“La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral”*, publicado por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México, esta investigación está basada en un análisis documental, con el objetivo de explicar la relación de la motivación con el desempeño laboral en las organizaciones; en la actualidad la motivación es un elemento primordial para garantizar un efectivo desempeño laboral, ya que toda persona tiene anhelo satisfacer sus necesidades, por eso es necesario emplear esfuerzos para lograr los objetivos propuestos por la organización o de manera personal para tener éxito. El autor concluye que la motivación es el motor principal que induce a la persona a tener un alto desempeño laboral. El antecedente refleja de como la organización conforme va logrando satisfacer las necesidades de los empleados, está incidiendo en el proceso de la motivación, es decir mayor satisfacción es igual a un alto desempeño.

Rodríguez (1999) en la tesis titulada *“Clima Organizacional en las empresas de la ciudad de Trujillo”* publicado por la Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú, señala que existen una serie de variables de la percepción, una serie de atributos cualitativos específicos de una organización determinada, estos se derivan de las deducciones sobre los modos en que la organización trata a sus miembros, y sus elementos críticos consisten en las percepciones y su descripción influye sobre la conducta y actitudes del individuo en la organización. El autor concluye en que el clima organizacional representa para

la persona una fuente de influencia para su conducta, la cual se plasma en reacciones y sentimientos en el lugar de trabajo. El clima organizacional es definido según tres escuelas distintas: una serie de características que definen a la organización, que son relativamente perdurables y que influyen en las personas en el trabajo. Esta investigación nos muestra que el clima organizacional influye en la conducta de los trabajadores, puesto que si existe un clima laboral óptimo los trabajadores tendrán una actitud positiva hacia la empresa, y por ende mejorarán su productividad laboral.

En la tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en el desempeño de los trabajadores del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo (CIDUNT)”, de Quiliche (2009), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú, demostró que la estructura y el proceso organizacional interactúan con la personalidad de cada miembro del personal y genera las percepciones que tiene de su organización, además que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros a través de las percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. La autora concluye en que un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse que el medio forma parte del activo de la institución y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. El análisis del clima organizacional permite identificar, organizar y valorar las apreciaciones y pensamientos que el equipo humano de una empresa o instituciones tiene para ubicar los puntos críticos que afecten al personal y se convierta en un elemento clave para que sus empleados tengan mejores logros

en sus objetivos y se corrijan a tiempo aquellos factores que puedan afectar su motivación o desempeño. El antecedente contribuye a si a valorar al personal dentro de una institución y conocer que el clima organizacional tiene un efecto en el logro de los objetivos que se tracen influyendo en el desempeño de los trabajadores, permitiéndonos esclarecer más el tema a investigar.

La tesis titulada: “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima Línea 1 en el 2013” de Huamani Córdova, (2015) efectúa una investigación de tipo exploratoria, siendo la población de 71 colaboradores y la muestra de 60, para los cuales se utilizó la técnica de muestreo probabilística. Este cuestionario constó de 53 preguntas que describían los elementos de las variables en cuestión. Mediante la obtención de los resultados, se concluyó que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima.

### 1.1.3. **Marco teórico**

#### **Variable clima laboral**

El Clima Laboral es un término íntimamente relacionado con la motivación en el personal médico de la Clínica médica nefrológica S.A.C. en la ciudad de Trujillo. Añade a su vez, que cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, animo, interés y colaboración entre los participantes; sin embargo cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración

o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar, así mismo (Forehand & Von Haller, 1964) afirman que el clima organizacional es multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la Clínica médica nefrológica S.A.C. en la ciudad de Trujillo. En este mismo sentido se considera que el clima organizacional concierne a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización (Litwin & Stringer, 1978), también es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Williams Rodríguez, 2013), el clima laboral es considerado como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, es también un elemento clave en la satisfacción laboral y en la salud mental; por tanto, estrategias de intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud del personal médico de la Clínica médica nefrológica S.A.C. en la ciudad de Trujillo (Rodríguez, 1999).

Por otro lado el Clima Organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo,

control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y productividad en el trabajo” (Hernández, 2014), así también el clima organizacional es la manifestación visible de la cultura de la empresa, es uno de los indicadores que permiten conocerla y evaluarla (Franklin y Krieger, 2011), también es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos (Segredo & Reyes, 2004).

todas las organizaciones tienen un ambiente o personalidad propia que la distinguen de otras organizaciones y que influyen en la conducta de sus miembros. La gerencia por lo tanto debe esforzarse por crear el tipo de clima que permita que se alcancen los objetivos de la organización y al mismo tiempo satisfaga las necesidades psicológicas y sociales del personal. Lo que quiere dar entender el autor es que el responsable de crear un clima adecuado entre los colaboradores de la organización es el gerente, pues solo la gerencia podrá encaminar a los colaboradores para que logren las metas planteadas brindando una atmósfera adecuada que facilite el desarrollo de sus funciones. Unos de los principales factores de clima organizacional que debe tener en cuenta una organización son: propósito organizacional, el cual permite la claridad de las metas que se plantean lograr. La estructura, es decir, la disposición y el orden de las partes dentro de un todo. El liderazgo como la aceptación de jefes, 20 reconocimientos de ser competente, trato justo, relaciones cordiales, mecanismos útiles y actitud al cambio. Si la la Clínica médica nefrológica S.A.C. en la ciudad de Trujillo tiene en cuenta estos factores se puede decir que tiene la

capacidad de crear un excelente clima organizacional (Shudren y Sherman, 1995), es en este sentido y según Dessler (1976) citado por (García Solarte, 2009), el clima Laboral encuentra su importancia en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los colaboradores.

Asimismo, el clima organizacional es alto y favorable en la medida de que brinde satisfacción en las necesidades personales y eleve la moral. Mediante la satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes, esta se encuentra en su nivel óptimo; sin embargo, en momentos desfavorables y propicios a una frustración de las necesidades, esta se ve afectada ocasionando su reducción (Chiavenato, 1992), es así como se reconoce que el Clima Organizacional, representa el ambiente interno en donde se relacionan íntimamente los miembros de la organización, de modo que, existe una incidencia estrecha entre esta y el estado motivacional de los personas.

### **Dimensiones del clima laboral**

(Litwin & Stringer, 1978) considera al clima como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, destacando las siguientes dimensiones: Realización personal que hace referencia a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Involucramiento laboral, refiriéndose a la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Supervisión que son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Comunicación que se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, condiciones laborales que hace referencia al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### **Variable desempeño Laboral**

La evaluación del desempeño del personal médico de la Clínica médica nefrológica S.A.C. en la ciudad de Trujillo es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, diseñado para determinar en qué medida la persona cumple correctamente su trabajo, de acuerdo a las metas y los resultados que debe alcanzar; comparándolo con un conjunto de estándares, para luego comunicar esta información a los interesados (Chiavenato, 1998), también el desempeño laboral es el valor que se espera que aporten cada uno del personal médico de la Clínica médica nefrológica S.A.C. en la ciudad de Trujillo, estos comportamientos, de los individuos en diferentes circunstancias temporales a la misma vez, contribuyen de forma positiva para la organización (Palaci, 2005). Se complementa el estudio al determinar como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño laboral, la fijación de metas, lo cual mejorara el nivel de desempeño laboral de los trabajadores (Robbins, 2004). El término de desempeño laboral es citado por muchos autores en sus investigaciones con el fin de reconocer sus implicancias para establecer mejoramientos. Sumándose a ello, (Araujo & Leal Guerra, 2007) cita a Stoner (1994, p. 510) quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los

miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, mientras que para (Morales, 2009), desempeño es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en la organización. En su trabajo, el colaborador muestra las competencias laborales alcanzadas, en las que se integran conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, de acuerdo con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. Para el autor, el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador, por lo tanto, sus componentes esenciales son aspectos como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

El desempeño de los individuos se evalúa por medio de los siguientes factores: factores actitudinales: empezando por una excelente disciplina, una actitud de ayuda mutua, seguridad, compromiso, destreza en sus habilidades, compostura, excelente aspecto personal, comodidad, y capacidad de realización. Factores operativos: como el trabajo en equipo, un excelente liderazgo, calidad y conocimiento del trabajo (Chiavenato, 2000)



Por otro lado (Campell, 1990) indica que el desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasificó en determinantes directos, Los determinantes directos son características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente su nivel de desempeño.

También tenemos las siguientes dimensiones:

**Productividad:** En relación con los empleados es sinónimo de rendimiento. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia de un trabajador, decimos que algo o alguien es productivo, cuando en un periodo de tiempo se obtiene el máximo de productos con una determinada cantidad de insumos (Chiavenato, 2009).

**Condiciones laborales:** Se refiere a las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo. Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas, al ambiente físico y psicosociales que presenta el puesto de trabajo, está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

**Condiciones ambientales de trabajo:** Iluminación, temperatura, ruido e higiene,

**Condiciones de tiempo:** Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc. **Condiciones sociales:** Organización informal, estatus, etc. (Chiavenato, 1999)

**Motivación:** Es la interacción entre el individuo y las actividades que realiza, se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que motiva al trabajador para alcanzar los objetivos de la organización y sus propios objetivos (Chiavenato, 1999).

Clima Organizacional: Es el medio donde los colaboradores manifiestan sus habilidades o defectos dentro de la organización, para determinar el aumento o disminución de su productividad (Chiavenato, 1999).

#### 1.1.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Clima Laboral	El clima laboral se refiere al ambiente existente entre los integrantes de la organización. Está estrechamente unido al grado de motivación de los colaboradores e indica de manera específica las propiedades motivacionales del clima laboral. Así mismo, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades individuales y la elevación moral de los integrantes, y desfavorable cuando no se alcanza satisfacer esas necesidades. Chiavenato (2009), lo definen como una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, influye en sus	Estructura	Burocracia / Cumplimiento de Reglas y Procedimientos
		Relación con la jefatura	Liderazgo/ Consideración/ Involucramiento
		Reconocimiento Laboral	Salario / Recompensa
		Calidad de Vida	Autonomía/ Condiciones Laborales
		Conflicto Laboral	Grado de tolerancia y Negociación
		Comunicación	Confianza y Respeto

	comportamientos y tiene una duración relativa. Litwin & Stringer (1968)	
--	---	--

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	Son acciones o comportamientos observados en el empleado que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en función a las habilidades y capacidades, del individuo. (Chiavenato, 2007)	Nivel de productividad	Metas y objetivos
			Conocimiento
			Habilidades y Destrezas
			Normas y reglamentos
		Condiciones laborales	Ambientes físicos
			Equipos y recursos materiales
			Seguridad
		Motivación	Reconocimientos
			Desarrollo profesional
			Incentivos y Beneficios
		Organización	Habilidades Sociales
			Trabajo en equipo

## 1.2. Formulación del problema

Formular las preguntas de investigación.

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Medir la correlación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Describir el nivel de clima laboral del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018.
- b) Describir el nivel desempeño del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018.
- c) Correlacionar las dimensiones del clima laboral con el desempeño del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018

### **1.4. Hipótesis**

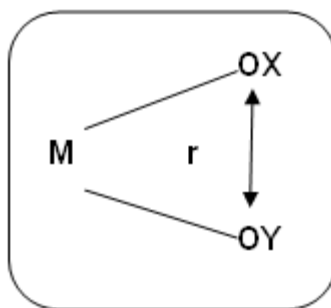
El clima laboral se correlaciona significativamente con el desempeño del personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Para el enfoque cuantitativo se utilizó un diseño correlacional transaccional o transversal, ya que busca determinar la influencia de la variable independiente (clima laboral) sobre la variable dependiente (desempeño del personal), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo. No se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto una sobre otras variables (Hernández et al., 2014).

Lo que se hace es visualizar fenómenos tal como se dan en su entorno natural para posteriormente analizarlos”. La representación esquemática del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra (El personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018).

O x : Observación de la variable independiente: clima laboral

O y : Observación de la variable dependiente: desempeño del personal

r: Correlación posible entre las variables.

### 2.2. Población y muestra

La población de estudio está representada por todo el personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018– 2017 (N=30).

Empleados	N°
Personal de la salud	30

La muestra.

En la presente investigación se trabaja con una muestra igual a la población, considerándose a todos los elementos de la población, dado que es pequeño (el personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018) (n=30). como  $N=n$ ).

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos, se diseñó un cuestionario con el test de Likert (Totalmente de Acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Ver (Anexo n° 1). La fuente primaria de información fue el personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018.

La validez del cuestionario, fue sometido a criterio de tres expertos, contando para tal efecto con tres profesionales con experiencia en esta materia, quienes con sus sugerencias brindaron mayor calidad y especificidad al instrumento dando como aceptable el cuestionario. (Ver anexos n° 2, n° 3 y n° 4)

La confiabilidad del instrumento, se realizó un análisis estadístico, con la ayuda de un profesional experto temático, quien utilizó dos métodos para determinar la fiabilidad del cuestionario, los cuales son:

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,790	27

Fuente: Ordenador, SPSS 22

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.792	36

Fuente: Ordenador, SPSS 22

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 27 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de desempeño del personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,806, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0,849

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,790

Y para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 36 elementos con las

mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel del clima laboral en el desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,806, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0,849

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,792

Según los resultados para ambos instrumentos la Confiabilidad Interna es Significativa

#### **2.4. Procedimiento**

El procedimiento metodológico es el siguiente:

- a) La identificación de las fuentes de donde se obtuvo los datos. Estos fueron proporcionados por el personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018.
- b) La localización de las fuentes. el personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018.
- c) Las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se elaborará y se precisará los pasos a usar en la aplicación de los dos instrumentos, así mismo se determinará su confiabilidad y validación de los mismos.
- d) La preparación y presentación de los datos recolectados: Se procesará los datos encontrados y se elaborarán las tablas de frecuencias y figuras estadísticas, que seguidamente se interpretarán y analizarán.



### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 4.1. Nivel de clima laboral del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 1

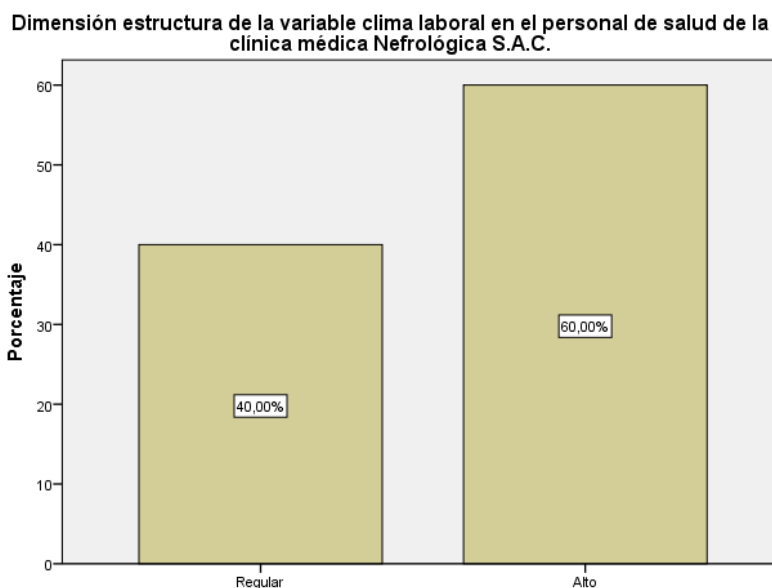
Dimensión estructura de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	12	40,0
Válido	Alto	18	60,0
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo n°4

En la tabla 1 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión estructura de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 60% de los encuestados respondieron sentir en un nivel alto esta dimensión, mientras que el 40% dijo sentir en un nivel regular la dimensión estudiada.

Figura 1



Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

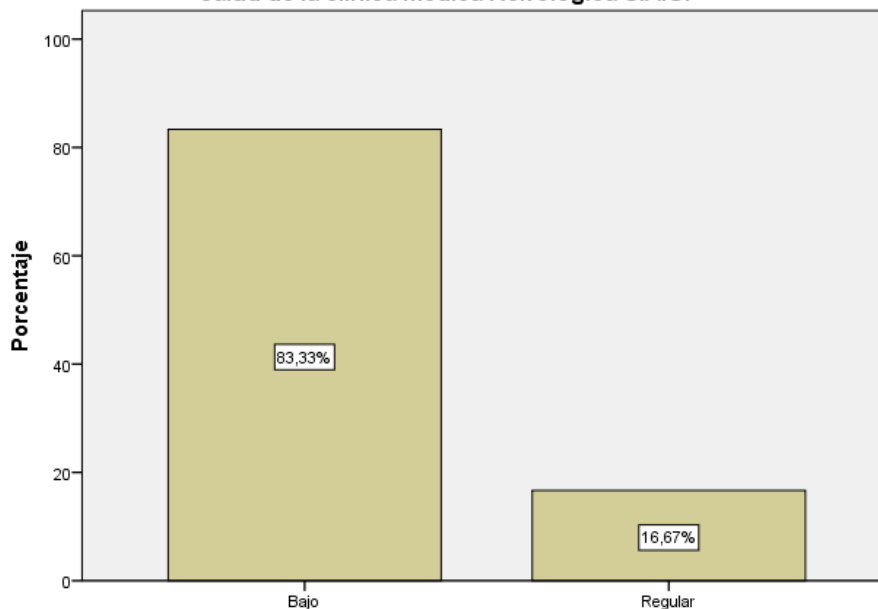
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	83,3
	Regular	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo 4

En la tabla 2 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 83,3% de los encuestados respondieron sentir en un nivel bajo esta dimensión, mientras que el 16,7% dijo sentir en un nivel regular la dimensión estudiada.

Figura 2

**Dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.**



Fuente: Tabla 2

**Tabla 3**

Dimensión reconocimiento de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C

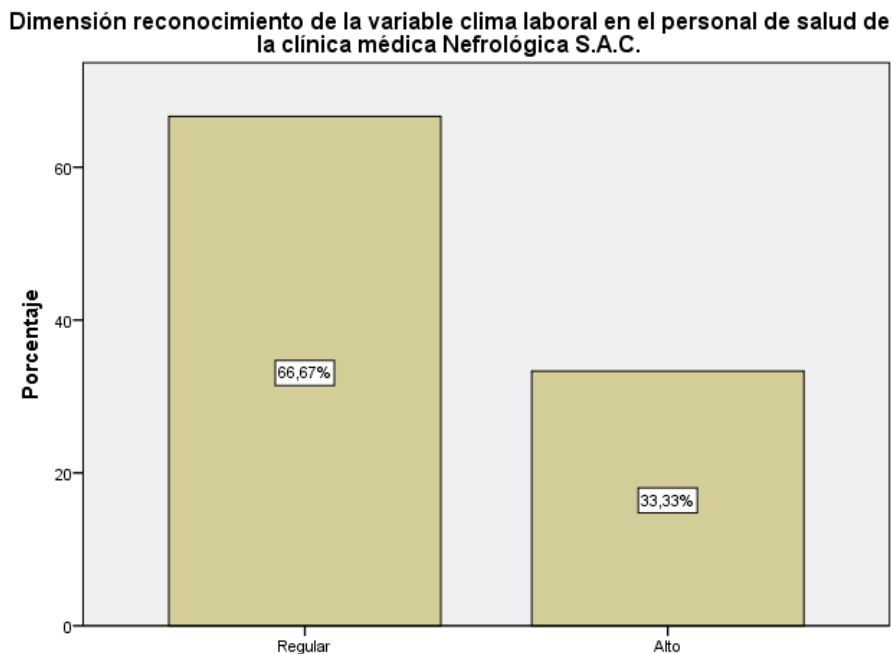
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	20	66,7	66,7	66,7
	Alto	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador, anexo 4

En la tabla 3 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión reconocimiento de la variable clima

laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 66,7% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta dimensión, mientras que el 33,3% dijo sentir en un nivel alto la dimensión estudiada.

Figura 3



Fuente: Tabla 3

Tabla 4

Dimensión calidad de vida de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C

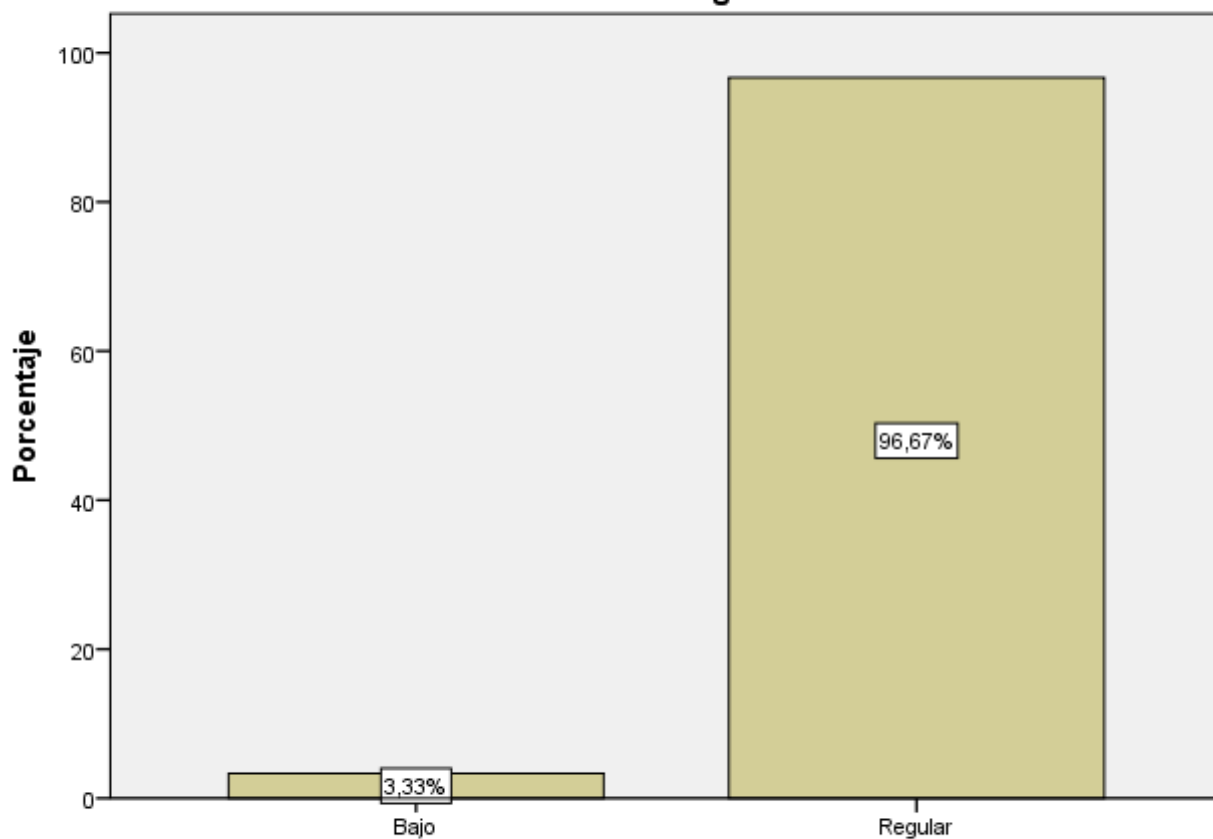
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,3
	Regular	29	96,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo n°4

En la tabla 4 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión calidad de vida de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 96,7% de los encuetados respondieron sentir en un nivel bajo esta dimensión, mientras que el 3,3% dijo sentir en un nivel regular la dimensión estudiada.

Figura 4

**Dimensión calidad de vida de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.**



Fuente: Tabla 4

Tabla 5

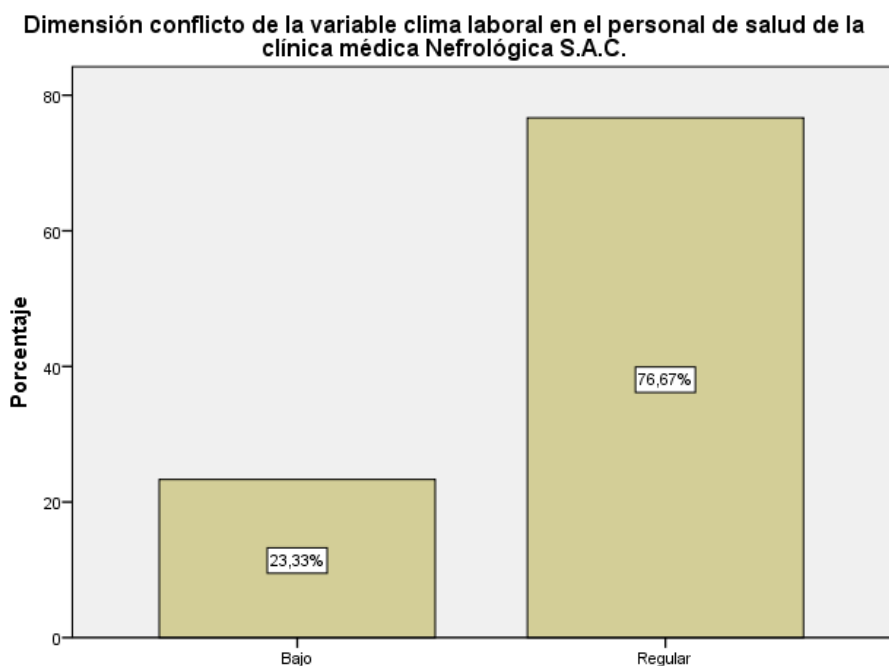
Dimensión conflicto de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica  
Nefrológica S.A.C

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	23,3
	Regular	23	76,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo n°4

En la tabla 5 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión conflicto de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 76,7% de los encuetados respondieron sentir en un nivel regular esta dimensión, mientras que el 23,3% dijo sentir en un nivel bajo la dimensión estudiada.

Figura 5



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Dimensión comunicación de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C

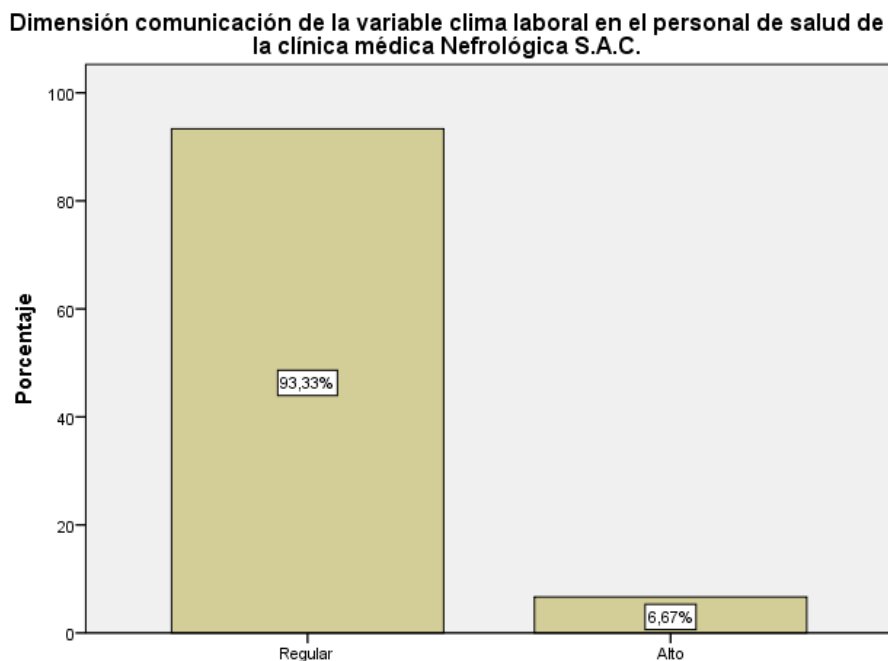
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	28	93,3
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo 4

En la tabla 6 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión comunicación de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 93,3% de los

encuetados respondieron sentir en un nivel regular esta dimensión, mientras que el 6,7% dijo sentir en un nivel alto la dimensión estudiada.

Figura 6



Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	6,7
	Regular	25	83,3
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

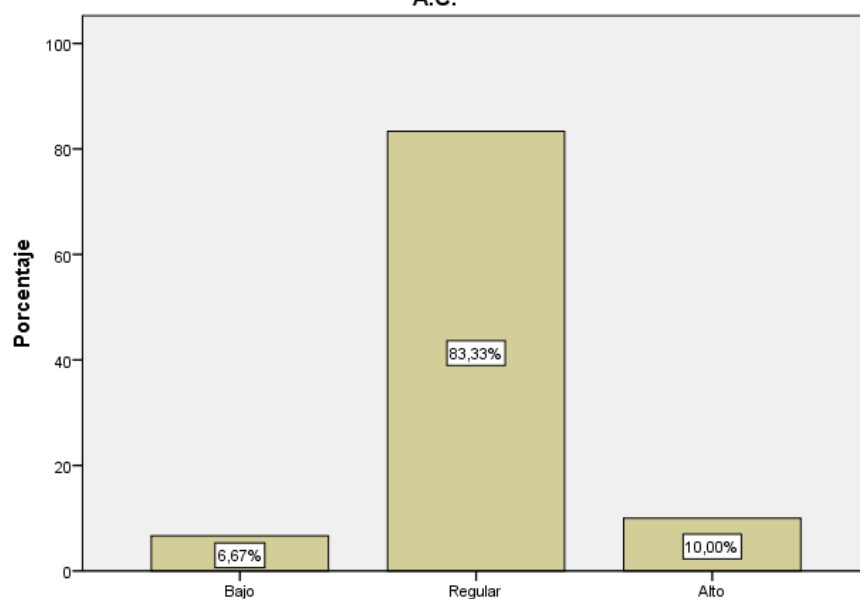
Fuente: Base de datos del investigador, anexo 4



En la tabla 7 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 83,3% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular en esta variable, el 10% un nivel alto y el 6,7% un nivel bajo.

Figura 7

Variable clima laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S. A.C.



Fuente: Tabla 7

#### 4.2. Nivel desempeño laboral del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo – 2018

Tabla 8

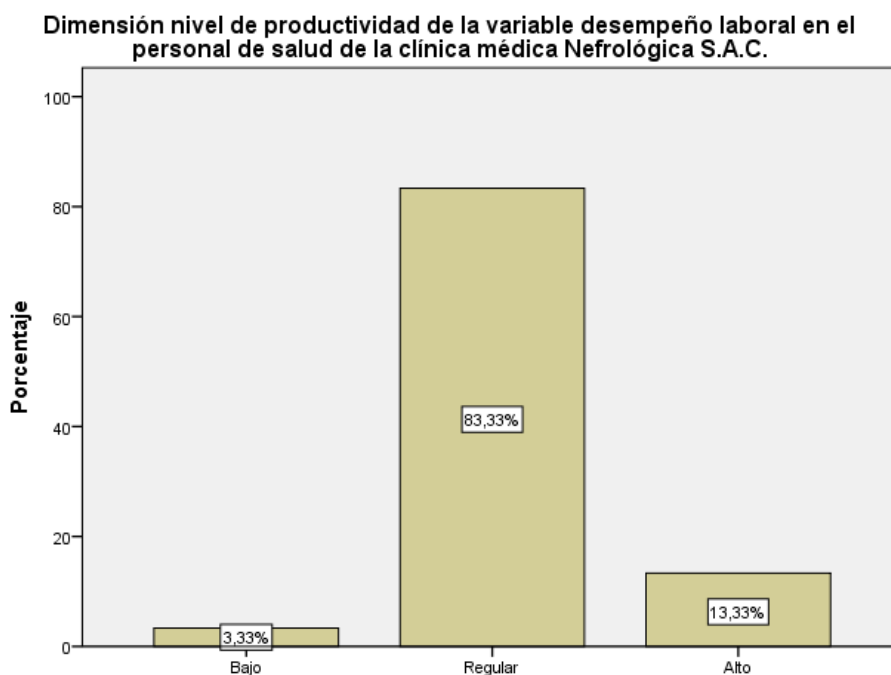
Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,3
	Regular	25	83,3
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo 4

En la tabla 8 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión productividad de la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 86,7% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta dimensión, mientras que el 13,3% dijo sentir en un nivel alto la dimensión estudiada.

Figura 8



Fuente: Tabla 8

Tabla 9

Dimensión organización de la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

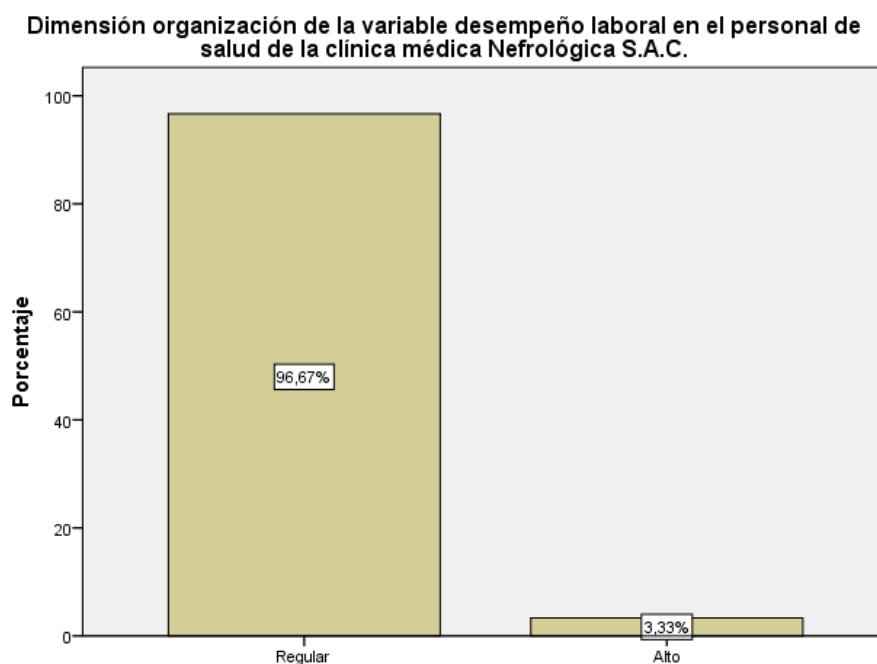
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	29	96,7
	Alto	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo n°4

En la tabla 9 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión organización de la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 96,7%

de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta dimensión, mientras que el 3,3% dijo sentir en un nivel alto la dimensión estudiada.

Figura 9



Fuente: Tabla 9

Tabla 10

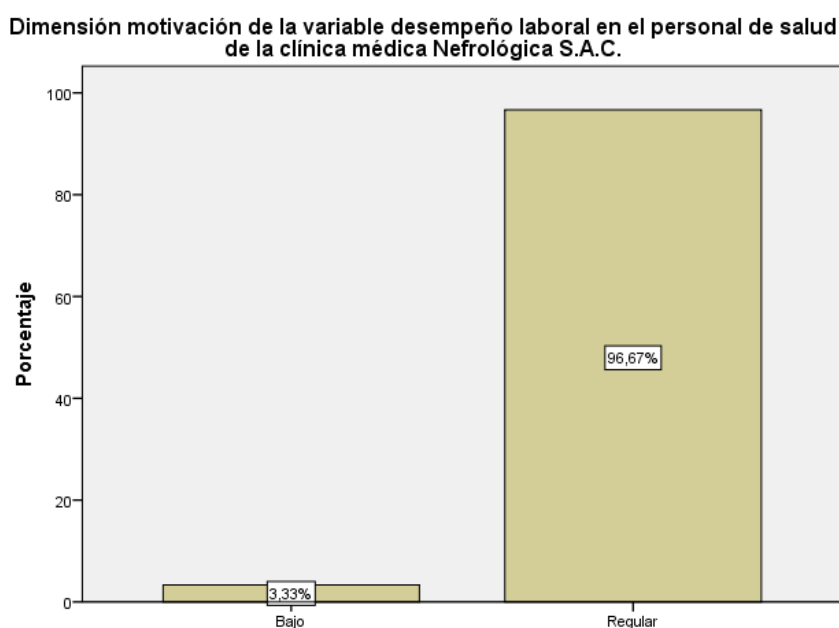
Dimensión motivación de la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,3
	Regular	29	96,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del investigador, anexo n°4

En la tabla 10 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel de la dimensión organización de la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 96,7% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta dimensión, mientras que el 3,3% dijo sentir en un nivel bajo la dimensión estudiada.

Figura 10



Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

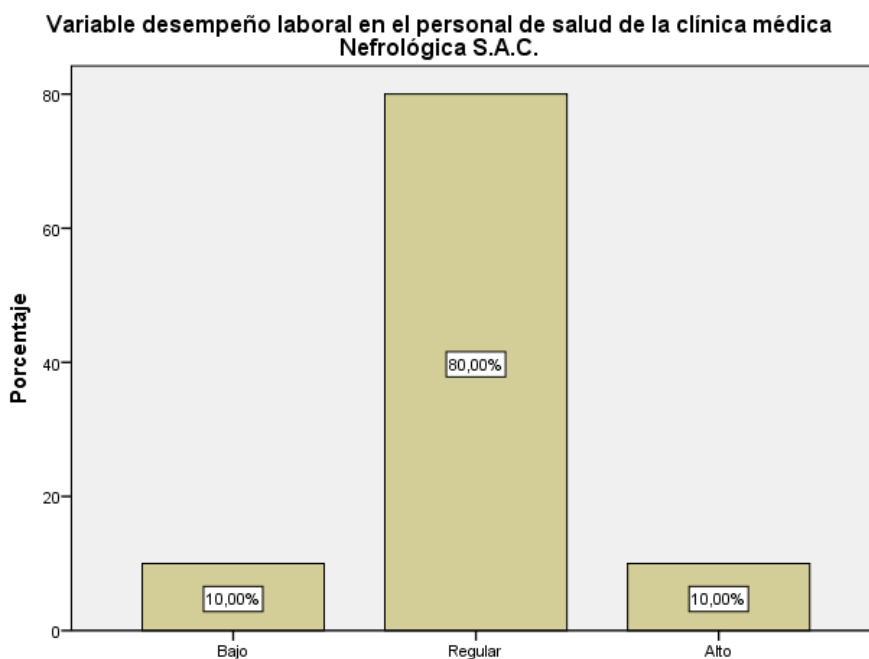
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10,0
	Regular	24	80,0
	Alto	3	10,0

Total	30	100,0
-------	----	-------

Fuente: Base de datos del investigador, anexo n°4

En la tabla 11 se aprecian los resultados obtenidos después analizar los valores recogidos por el instrumento para medir el nivel la variable desempeño laboral en el personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., en la que el 80% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta variable, el 10% en un nivel bajo y el 10% en un nivel alto.

Figura 11



Fuente: Tabla 11

#### 4.3. Relación de las dimensiones del clima laboral con el desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo– 2018

Tabla 12

Estadísticos para establecer correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,470 <sup>a</sup>	,137	,106	4,04490

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 12 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,470) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de la salud en la clínica médica Nefrológica S.A.C. Trujillo 2018.

Tabla 13

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	72,686	1	72,686	4,443	,014 <sup>b</sup>
	Residuo	458,114	28	16,361		
	Total	530,800	29			

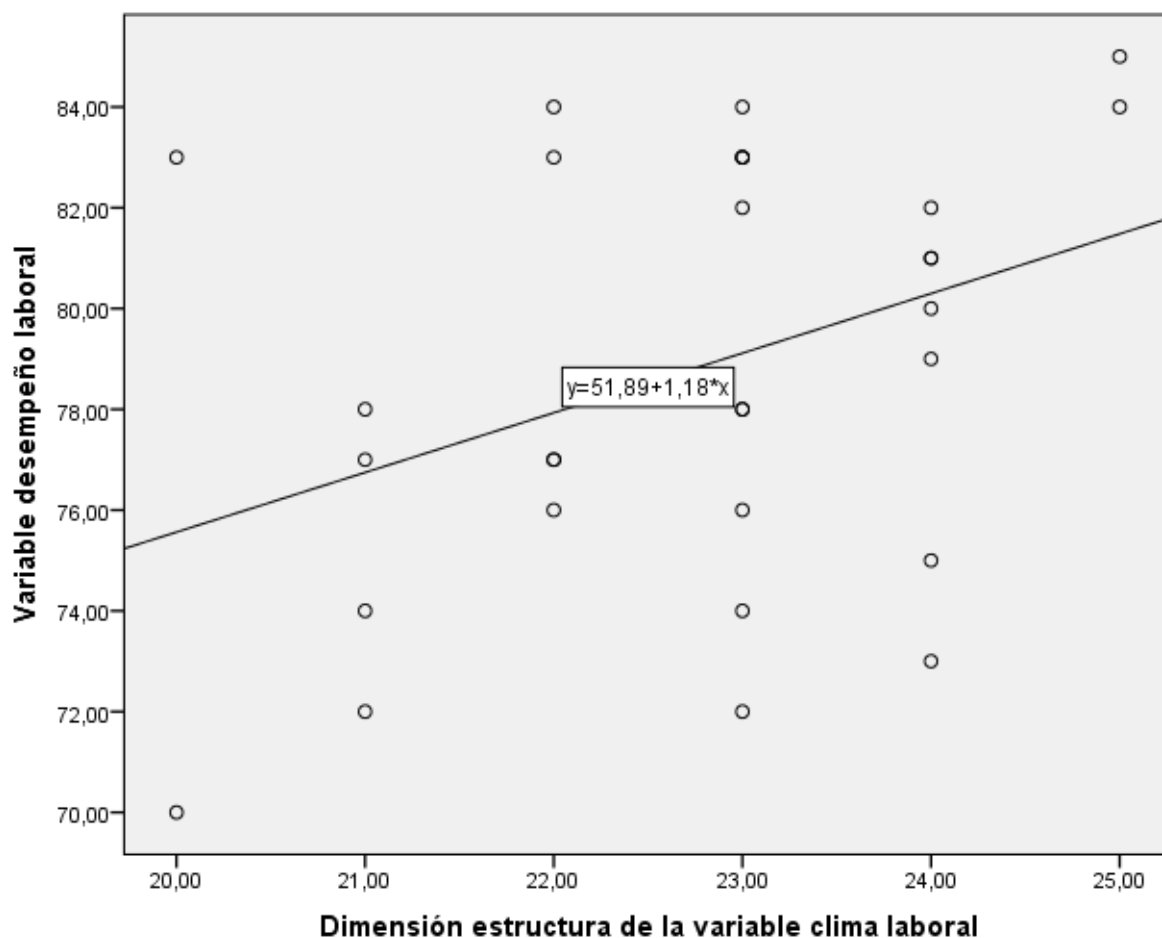
Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 13 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., se encuentra el p-valor (1,4%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Figura 12

Nube de puntos de la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.





Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 12 se aprecia la nube de puntos bastante dispersa, pero lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación débil y directamente proporcional entre las variables en estudio.

Tabla 14

Estadísticos para establecer correlación entre la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,517 <sup>a</sup>	,267	,241	3,72686

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 14 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,571) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 15

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	141,894	1	141,894	10,216	,007 <sup>b</sup>
Residuo	388,906	28	13,889		
Total	530,800	29			

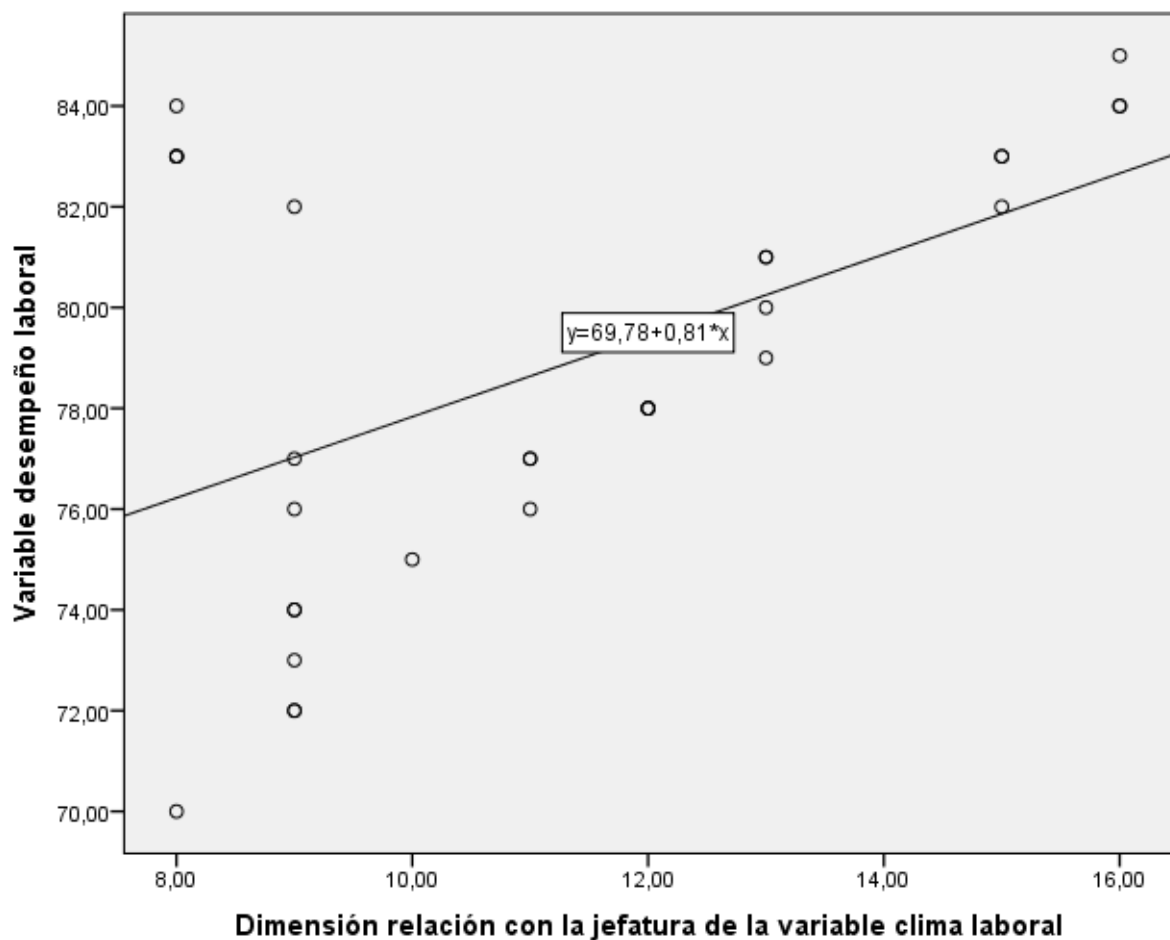
Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 15 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,7%)

menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Figura 13

Nube de puntos de la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.



Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 13 se aprecia la nube de puntos bastante alineada, lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación y directamente proporcional entre las variables en estudio.

Tabla 16

Estadísticos para establecer correlación entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,775 <sup>a</sup>	,455	,436	3,21294

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 16 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,775) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 17

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

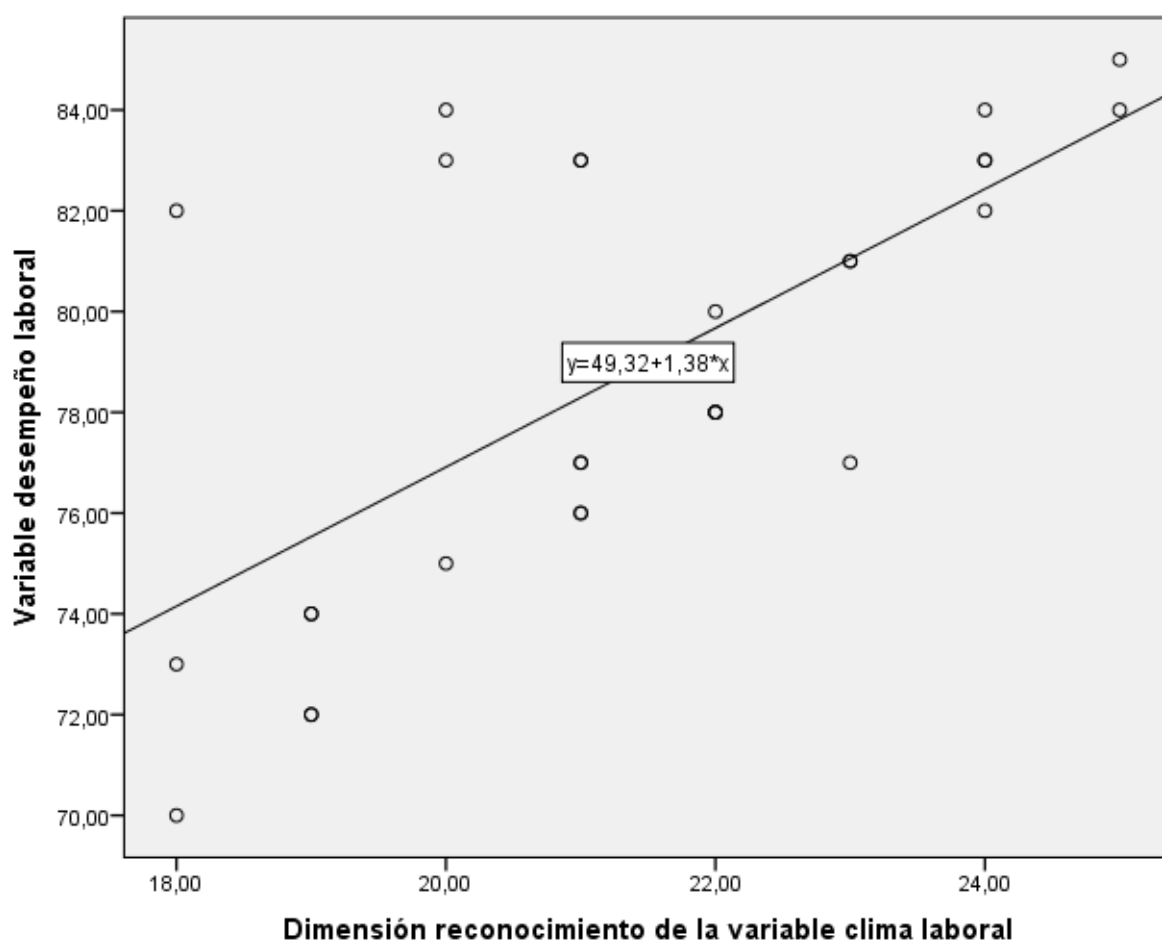
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	241,757	1	241,757	23,419	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	289,043	28	10,323		
	Total	530,800	29			

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 17 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión reconocimiento con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

#### Figura 14

Nube de puntos de la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.



Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 14 se aprecia la nube de puntos bastante alineada, lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación y directamente proporcional entre las variables en estudio.

Tabla 18

Estadísticos para establecer correlación entre la dimensión calidad de vida de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,683	,467	,447	3,18005

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 18 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,683) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión calidad de vida de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 19

Estadísticos para evaluar la correlación entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	247,643	1	247,643	24,488	,000 <sup>b</sup>
Residuo	283,157	28	10,113		
Total	530,800	29			

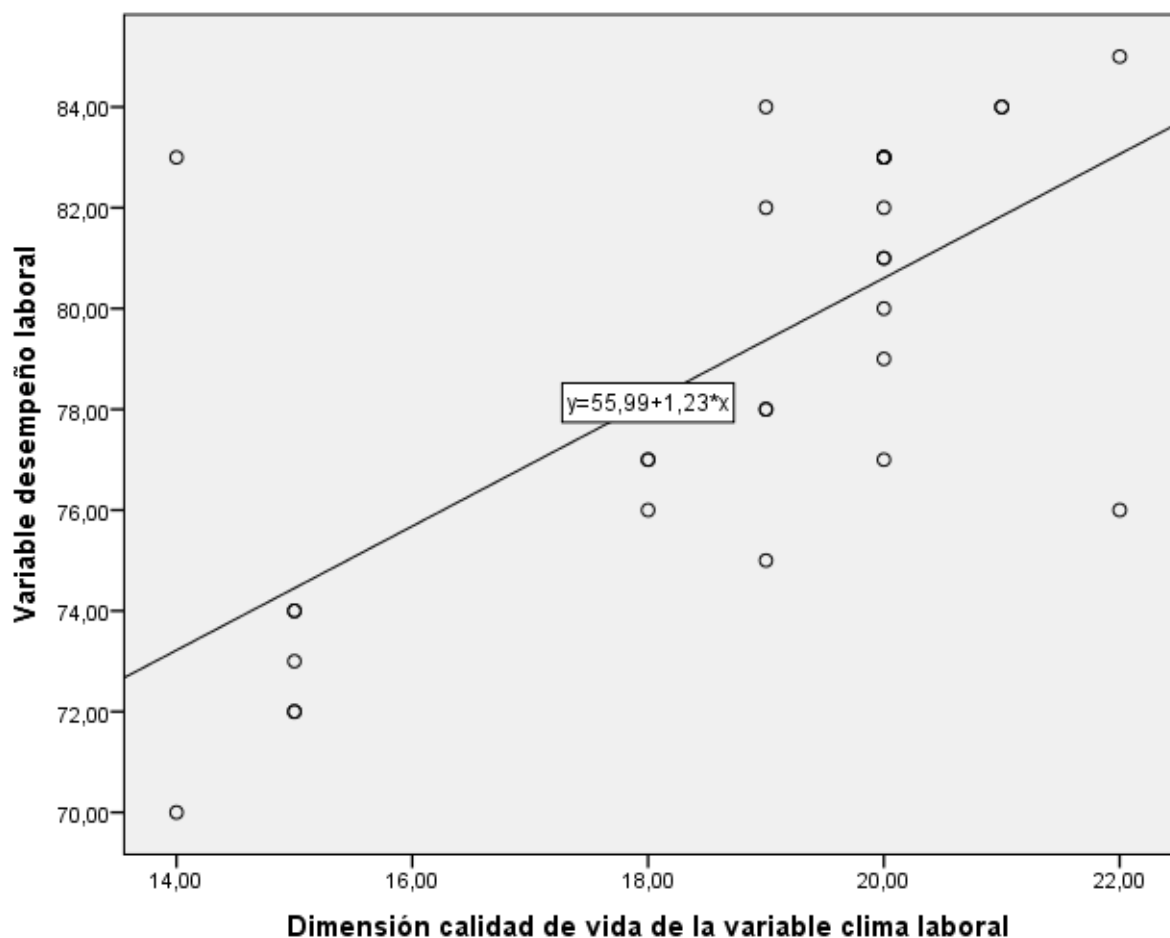
Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 19 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión reconocimiento con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Figura 15

Nube de puntos de la dimensión calidad de vida de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.





Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 15 se aprecia la nube de puntos bastante alineada, lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación y directamente proporcional entre las variables en estudio.

Tabla 19

Estadísticos para establecer correlación entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,698	,487	,469	3,11862

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 19 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,698) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 20

Estadísticos para evaluar la correlación entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	258,479	1	258,479	26,577	,000 <sup>b</sup>
Residuo	272,321	28	9,726		
Total	530,800	29			

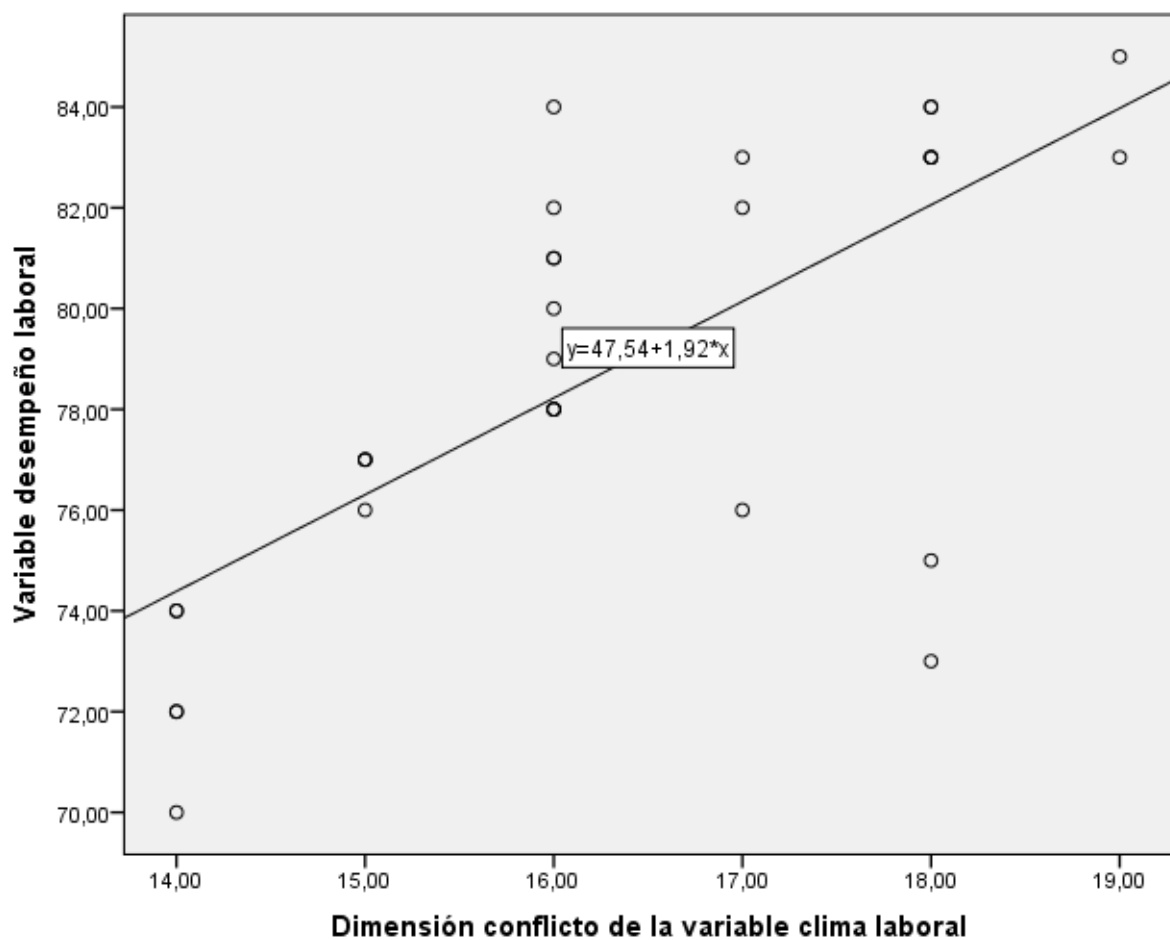
Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 20 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a

nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión conflicto de la variable con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Figura 16

Nube de puntos de la dimensión conflicto de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.



Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 16 se aprecia la nube de puntos bastante alineada, lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación y directamente proporcional entre las variables en estudio.

Tabla 21

Estadísticos para establecer correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,452 <sup>a</sup>	,204	,175	3,88484

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 21 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,452) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 22

Estadísticos para evaluar la correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

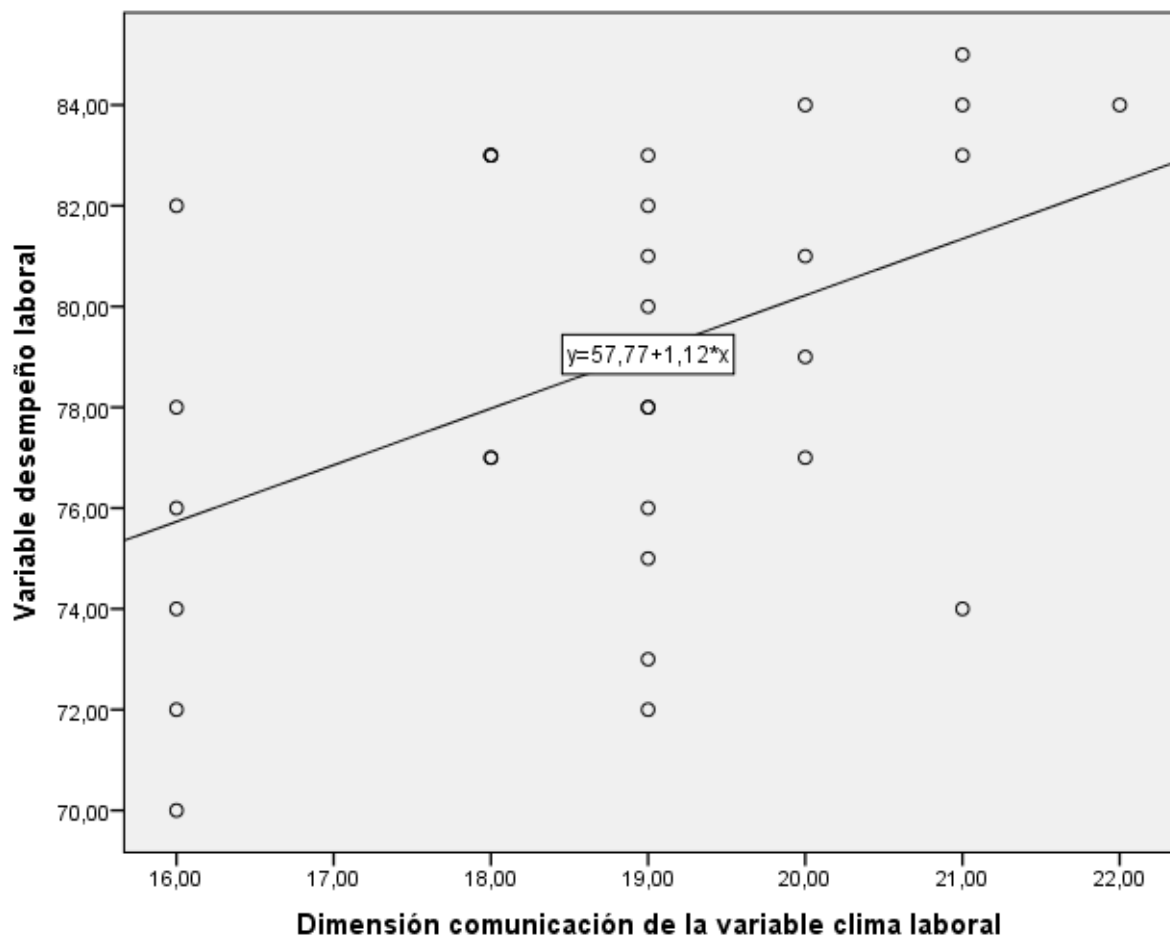
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	108,225	1	108,225	7,171	,012 <sup>b</sup>
	Residuo	422,575	28	15,092		
	Total	530,800	29			

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 22 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión comunicación de la variable con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

#### Figura 17

Nube de puntos de la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.



Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 17 se aprecia la nube de puntos bastante alineada, lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación y directamente proporcional entre las variables en estudio.

#### 4.4. Influencia del clima laboral en el desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.– 2017

Tabla 23

Estadísticos para establecer correlación entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,699 <sup>a</sup>	,319	,295	3,59181

Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 21 se encuentran los estadísticos para establecer correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., analizamos el coeficiente de correlación de Pearson (0,699) que se interpreta como una correlación significativa y directamente proporcional entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Tabla 24

Estadísticos para evaluar la correlación entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	169,569	1	169,569	13,144	,001 <sup>b</sup>
Residuo	361,231	28	12,901		

---

Total	530,800	29
-------	---------	----

---

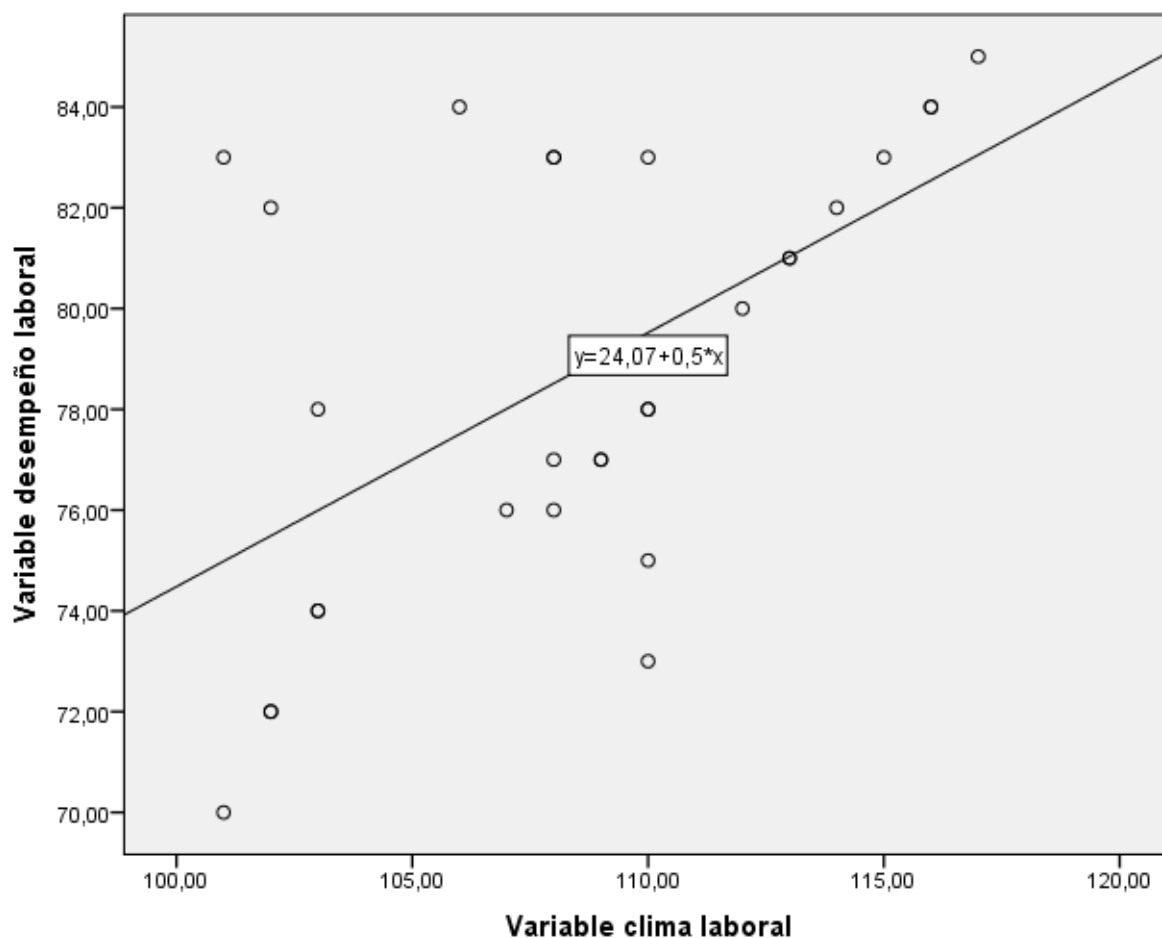
Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la tabla 24 se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.

Figura N° 18

Nube de puntos entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.





Fuente: Ordenador, software SPSS versión 22

En la figura 18 se aprecia la nube de puntos poco dispersos, lográndose visualizar una orientación de izquierda a derecha lo que sugiere una correlación y directamente proporcional entre las variables en estudio.

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1 Discusión**

El propósito de la presente investigación fue medir la correlación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la salud en la Clínica Médica Nefrológica SAC, Trujillo-2018, para ello se usó a la población completa de la clínica debido al numero pequeño de individuos, por tal motivo las conclusiones a las que se llega en el trabajo son a nivel poblacional. Se usa dos instrumentos estandarizados propuestas por autores como es la escala de (Litwin, Stringer & Venegas G, 2010) para medir la variable el clima laboral con un alfa de Cronbah de 0,792 para los 36 ítems y para medir la variable desempeño laboral se alcanzó un alfa de Cronbah de 0,790 para los 27 ítems.

Esto estudios realizados dentro de la Clínica Médica Nefrológica fueron de suma importancia para sí misma, gracias a esta investigación que se realizó fue posible obtener de los mismos colaboradores de esta institución, su opinión de como se viene desarrollando las actividades respecto al clima laboral y al desempeño laboral del personal de la salud de ellos mismos, también fue posible saber cómo se sienten en ella al desarrollar su funciones; además que se le puede considerar a dichos estudios como un instrumento de medición posterior a la puesta en marcha de las acciones correctivas en los aspectos que sean necesarias. Teniendo en cuenta lo mencionado, cabe decir que la presente investigación tiene como objetivos el poder determinar los niveles de clima laboral y de desempeño laboral del personal de la salud, así como el de establecer la relación existente entre ambas variables, para que de esta manera

pueda ser utilizada como una herramienta de gestión de esta institución donde se desarrolló la investigación.

Se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación, concluyendo que existe evidencia estadística para concluir que con un p-valor (0,1%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) se acepta una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador: *“El clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018”*. Es decir, que, al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se encontró que cuando el clima laboral es bajo, también se presenta un bajo nivel de desempeño laboral y viceversa. Estos resultados se reflejan en la medida que se encontró el p-valor (4,4%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018, también un p-valor (0,3%) menor el nivel de significancia aceptándose una correlación significativa entre la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal, también un p-valor (0,0%) menor al nivel de significancia aceptándose una correlación significativa entre la dimensión reconocimiento con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal, también un el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal, también un p-valor (0,0%) menor al nivel de significancia (5%) aceptándose una correlación

significativa entre la dimensión conflicto de la variable con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal, también un p-valor (1,2%) menor al nivel de significancia (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión comunicación de la variable con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018. Estos resultados anteriores coinciden con los hallazgos de Marroquín y Pérez (2011), publicado por la Universidad de San Carlos, Guatemala, demostraron que el clima organizacional influye directamente en el nivel de productividad de los trabajadores, es por eso la importancia de un buen clima laboral para lograr una actitud positiva de los colaboradores hacia la organización, y por ende mejorarán su nivel de desempeño laboral, también en este sentido coincidimos con la investigación de Quispe Varga (2015), quien demostró que existe una relación significativa entre la dimensión Clima laboral de la variable clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, entre otras investigaciones muy importantes en esta línea de trabajo.

También se encontró que respecto al a variable clima laboral en el personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018 el 83,3% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular en esta variable, el 10% un nivel alto y el 6,7% un nivel bajo y respecto a la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018, el 80% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta variable, el 10% en un nivel bajo y el 10% en un nivel bajo, estos hallazgos son compatible con lo encontrado por Rodríguez (1999) investigación que desarrolló en la Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú, en la que concluye que el clima organizacional representa para la persona una fuente de influencia para su conducta, la cual se plasma en reacciones

y sentimientos en el lugar de trabajo, también se encuentra en el mismo sentido que lo expresado en la presente tesis y en el antecedente citado, el trabajo de Salyrosas (2006), investigación realizada en el Hospital I Essalud Carlos A. Cortez Jiménez Tumbes, concluyendo que la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se encuentra basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. El clima laboral refuerza la moral de estos trabajadores, manteniendo entusiasmo, interés en el desempeño de sus funciones, la cual se forma con la expectativa de sus compañeros de trabajo, los superiores y los usuarios.

Con lo expuesto se puede establecer que el clima laboral tiene una influencia significativa en el desempeño del personal lo que coincide con el estudio realizado por Aguado Maldonado (2012), en su investigación “Clima laboral de una Institución Educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes”, cuyos resultados en términos muestrales nos indican que el clima laboral influye en las actitudes y comportamientos, entre ellos el desempeño laboral, en este mismo sentido se tiene el trabajo de investigación de Quiliche (2009) desarrollado en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo (CIDUNT) y publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú, demostró que la estructura y el proceso organizacional interactúan con la personalidad de cada miembro del personal y genera las percepciones que tiene de su organización, además que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros a través de las percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. También se puede citar el trabajo de Huamani Córdova, (2015) con quien coincidimos en cuanto a los resultados que arribó en la investigación realizada en los conductores de trenes, del

área de transporte del metro de Lima Línea 1 en el 2013, concluyendo que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima, fortaleciendo lo encontrado por el autor de la presente tesis quien encontró que el clima laboral influye significativamente en el desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018.

## **4.2 Conclusiones**

1. Se encontró el p-valor (0,1%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018.
2. Se encontró que el 83,3% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular en esta variable, el 10% un nivel alto y el 6,7% un nivel bajo respecto a la variable clima laboral en el personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018.
3. Se encontró que el 80% de los encuestados respondieron sentir en un nivel regular esta variable, el 10% en un nivel bajo y el 10% en un nivel bajo respecto a la variable clima laboral en el personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., Trujillo en el año 2018.
4. Se concluye que existe una correlación significativa entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. al encontrarse los

estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C., encontrándose un p-valor (1,4%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando. Se encontró el p-valor (0,7%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. También se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión estructura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión reconocimiento con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. Se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión reconocimiento de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión reconocimiento con la jefatura de la variable clima laboral y la

variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. también se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión conflicto de la variable con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. Y finalmente, se encuentran los estadísticos para la prueba de hipótesis sobre correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C. analizando el p-valor (0,0%) menor a nuestro nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la dimensión comunicación de la variable con la jefatura de la variable clima laboral y la variable desempeño del personal de salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C.



## REFERENCIAS

- Abrajan C, M., Contreras P, J. & Montoya R, S. (2009) Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. Enero, 105 – 118.
- Alfaro S., R Leyton G, S., Meza S., A Sáenz T., (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades. Tesis para obtener el grado de Magister en administración estratégica de empresas. Pontífice universidad Católica del Perú.
- Arratia (2010). “Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados”, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia\\_a/pdfAmont/cs-arratia\\_a.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf)
- Baguer, Ángel, Alerta, (España, Díaz de Santos, 2005) pag 78
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Blau, G.J. y Boal, K-R. (1987) "Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism", Academy of management Review. Cavalcante
- Castillo, A. J. (2012). Administración de personal: un enfoque hacia la calidad (3a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Chiang V, M., Salazar B, C., Nuñez P, A. (2007) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1 (Proyecto de Investigación 072116 4/R) Concepción- Chile: Universidad de Bio – Bio

Chiavenato, E. (1998). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos (5a. ed.). Colombia, McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de:  
<http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RH-IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición Santa Fe de Bogota: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: [http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc\\_Grawhill-2da-Edicion](http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion)

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (8a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (2a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Claude L. (2000) Gestión de las competencias.

CONCYTEC “Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica“ <http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>

David A. Kolb (1977) Psicología de las organizaciones. Buenos Aires: Prentice Hall

Dawis y Lofquist, (1984). Teoría del Ajuste Laboral.

Enríquez Bravo, M., & Calderón Salazar, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en

Ecuador . 131–143. Retrieved from  
<https://doaj.org/article/32d5e9a80e454e8084bed462f91be938>

Faria, F. (1995). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. México: Noriega Editores.

Fernández J. (2015) El Coaching y las Estrategias Motivacionales en el Desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo

Ferreira K. (2013) Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco

Gan, F., & Triginé, J. (2012). Clima laboral. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Gan, F., & Triginé, J. (2012). Evaluación del desempeño individual. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Ghiselli. (1998). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.

Gómez L, C; Incio P, O & O' DONnell V, G. (2011) Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio. Memoria para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Escuela de Graduados, Pontífice Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

Jiménez, J., & Castro, A. (2009). Productividad. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Jones, G. R., & George, J. M. (2010). Administración contemporánea (6a. ed.). Distrito Federal, MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

Jose Angel Martinez Usero (2007), Arco libros.

Kanfer, F.H y Saslow, G (1969).Behavior diagnosis.En C.M.Franks(comp)

- Lefcovich, M. L. (2009). Gestión total de la productividad. Córdoba, AR: El Cid Editor |  
apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Litwin y Stinger (1978). Factores del sistema organizacional.
- Litwin, Stringer, B., & Venegas G, C. (2010). Clima organizacional en una empresa  
cervecera: Un estudio explorativo. Revista IIPSI.
- Oseda, D., et al. (2015) Teoría y práctica de la investigación científica. Ucayali.
- Pilar Pineda Martinez Nuba (2012) Namibia- Everest.
- Ramos Ramos, M. G. (2011). La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los  
trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito. Universidad  
Central del Ecuador. Quito: Quito: UCE. Recuperado el 13 de Febrero de 2017,  
de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1897>
- Red de repositorios latinoamericanos: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). Comportamiento organizacional (13a. ed.). México,  
D.F., Select Country: Pearson Educación. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Ruiz, O. E., & López, B. S. (2013). Gestión de recursos humanos. Madrid, ES: McGraw-  
Hill España. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Schmidt (2010): “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los  
trabajadores del departamento de ventas de Alimentos Xelapan, S.A”.
- Toasa M. (2014), La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los  
trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato.
- Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional  
en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones  
del cantón La Libertad. 180–186. Retrieved from  
<https://doaj.org/article/113a051e97e141938b5cae63e54270a9>

## ANEXOS

### ANEXO n° 1. Encuesta desempeño laboral

#### Encuesta de desempeño laboral

Estimado Dr. (Dra.):

A continuación, se presenta una serie de proposiciones sobre aspectos relacionados con el nivel de desempeño laboral. Lea con cuidado y marque con una (x) la opción de su selección.

ítem	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Realiza su trabajo a tiempo?					
2	¿Cumple con sus objetivos laborales?					
3	¿Considera que hace Ud. buen uso de los recursos que la institución pone para el uso y alcance de sus objetivos?					
4	¿Conoce las funciones de las distintas áreas de la institución?					
5	¿Cuentas con las habilidades y destrezas para realizar tu trabajo?					
6	¿Te adaptas fácilmente a los cambios que se implementan en la institución donde laboras?					
7	¿Te es fácil aceptar mayores responsabilidades en tu trabajo?					
8	¿Usted abandona su puesto de trabajo, dentro del horario de trabajo?					
9	¿Conoces bien el manual de funciones y el reglamento de la institución donde laboras?					
10	¿Siente que su jefe se preocupa por mejorar las condiciones laborales de la institución donde laboras?					
11	¿Las instalaciones donde realiza su trabajo, son adecuadas?					
12	¿Los muebles y equipo dentro de su oficina están debidamente ubicados?					

13	¿Las herramientas y materiales que te brinda la institución donde laboras, te ayuda a mejorar tu desempeño laboral?					
14	¿Sientes que tienes estabilidad laboral en la institución donde trabajas?					
15	¿Sientes que las instalaciones de tu centro de trabajo te brindan seguridad?					
16	¿Sientes que tu esfuerzo es reconocido por tu jefe?					
17	¿La institución donde laboras cuenta con un programa de capacitación?					
18	¿Tu centro de trabajo te ayuda en tu desarrollo profesional?					
19	¿Sientes que tu actual trabajo te da prestigio laboral?					
20	¿Tu jefe incentiva el desarrollo de tus actividades?					
21	¿Considera que el sueldo que percibes está de acuerdo con las funciones que desempeñas?					
22	¿Tu jefe promueve un clima laboral en el que los conflictos son discutidos abiertamente?					
23	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Siente que tiene buena actitud de servicio en su trabajo?					
25	¿Considera que tu jefe debe intercambiar ideas con el personal administrado?					
26	¿Se fomenta el trabajo en equipo en la institución donde laboras?					
27	¿Le es fácil trabajar en equipo?					

ANEXO n° 2.

**Encuesta clima laboral**

Estimado Dr. (Dra.):

A continuación, se presenta una serie de proposiciones sobre aspectos relacionados con el nivel de desempeño laboral. Lea con cuidado y marque con una (x) la opción de su selección.

ítem	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Existen facilidades para solicitar un permiso en la institución donde laboras?					
2	¿Se solicitan muchos requisitos y exigencias por parte de la institución donde laboras para solicitar un adelanto de sueldo o préstamo?					
3	¿Es apropiado el tiempo que se toma el área correspondiente para confirmar y aceptar mi solicitud de permiso para ausentarme por motivos personales de mi centro laboral?					
4	¿La institución hace respetar su reglamento interno a todos por igual?					
5	¿Los requisitos que se evalúan para la renovación de mi contrato son justos?					
6	¿Estoy de acuerdo con las sanciones propuestas por la institución donde laboro cuando se comete una falta?					
7	¿Las personas que ejercen cargos de jefaturas necesitan capacitación respecto a su liderazgo?					
8	¿Considero a mi jefe un líder?					
9	¿Tus superiores reconocen tus logros y cumplimiento de metas?					
10	¿La institución donde laboras informa oportuna y continuamente temas de interés que le conciernen al equipo de trabajo al que perteneces?					

11	¿La empresa brinda capacitación en liderazgo?					
12	¿Los jefes se muestran indiferentes ante cualquier adversidad en la que esté atravesando el trabajador?					
13	¿La remuneración que percibo por mi trabajo es justa?					
14	¿En la institución donde laboro debería existir la posibilidad de obtener premios (bonos o comisiones)?					
15	¿Recibo de manera puntual mi sueldo?					
16	¿Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la institución donde laboro?					
17	¿Las personas que logran ascender en la institución donde laboro es porque se lo han ganado por su propio esfuerzo?					
18	¿La institución donde laboro sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores?					
19	¿Realizo mis actividades diarias sin que mi jefe me esté supervisando constantemente?					
20	¿Mi jefe considera que necesito que se me esté indicando cuales son mis responsabilidades					
21	¿Su oficina o la institución cuenta con medidas de seguridad ante incendios?					
22	¿Su oficina está siempre limpia y ordenada?					
23	¿La institución donde labor se preocupa por los exámenes médicos anuales de sus trabajadores?					
24	¿Se cumple con los términos establecidos en su contrato (horarios de trabajo, sueldo, cargo, etc.)?					
25	¿Se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos en el equipo?					



26	¿Siempre puedo decir lo que quiero, aunque no esté de acuerdo mis compañeros y mi jefe?					
27	¿Mi jefe es tolerante ante cualquier error que yo cometa o alguno de mis compañeros de equipo de trabajo?					
28	¿Cuándo ocurre un conflicto en el equipo, mi jefe interviene usando métodos adecuados para solucionarlo?					
29	¿De tener un conflicto con mi jefe, hay predisposición de ambos para encontrar una solución?					
30	¿Tengo control de mis emociones frente a situaciones difíciles y frente a mis compañeros de trabajo?					
31	¿Al tomar decisiones cotidianas sobre mi trabajo, antes de ponerlas en práctica siento que debo consultarlo con mi jefe para saber si está de acuerdo?					
32	En ocasiones mi jefe me delega funciones importantes, diferentes al de mi equipo.					
33	Las estrategias que se eligen en grupo no son tomadas en serio y cada quién hace lo que mejor le parece para cumplir con sus objetivos.					
34	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil por cumplir.					
35	Tengo una comunicación periódica con mi jefe sobre el desempeño de mi trabajo.					
36	Escucho a personas realizar comentarios mal intencionados de otras, a sus espaldas.					

## ANEXO N°

<b>Título de la investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA SALUD DE LA CLÍNICA MÉDICA NEFROLÓGICA S.A.C</b>
--

<b>Línea de investigación:</b>
--------------------------------

<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Desempeño laboral
--

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO PARA MEDIR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 27 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,806, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0,849

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,790

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.790	27

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,0333	55,482	,251	,789
VAR00002	84,6000	53,283	,375	,782
VAR00003	83,8333	52,420	,492	,775
VAR00004	84,6667	59,747	-,098	,810
VAR00005	84,1000	49,886	,573	,768

VAR0000	83,6667	48,437	,695	,759
6				
VAR0000	83,6000	50,938	,707	,764
7				
VAR0000	83,7000	55,597	,214	,792
8				
VAR0000	84,4667	53,430	,299	,788
9				
VAR0001	83,7000	52,907	,518	,775
0				
VAR0001	83,3333	54,230	,494	,778
1				
VAR0001	83,4000	56,593	,238	,789
2				
VAR0001	84,1000	52,783	,346	,785
3				
VAR0001	83,4333	55,220	,356	,784
4				
VAR0001	83,8667	57,361	,092	,798
5				
VAR0001	83,2000	55,821	,421	,783
6				
VAR0001	83,5667	56,392	,230	,790
7				
VAR0001	83,5000	56,397	,182	,793
8				
VAR0001	83,3667	58,033	,097	,794
9				
VAR0002	83,3667	59,206	-,038	,800
0				

VAR0002	83,5000	51,707	,643	,768
1				
VAR0002	83,8000	52,579	,492	,775
2				
VAR0000	85,0333	55,482	,251	,789
1				
VAR0000	84,6000	53,283	,375	,782
2				
VAR0000	83,8333	52,420	,492	,775
3				
VAR0000	84,6667	59,747	-,098	,810
4				
VAR0000	84,1000	49,886	,573	,768
5				

---

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,792 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,719
		N de elementos	11 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,489
		N de elementos	11 <sup>b</sup>
	N total de elementos		22
Correlación entre formularios			,737
Coeficiente de Longitud igual			,849
Spearman-Brown Longitud desigual			,849
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,806
<hr/>			
a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.			
b. Los elementos son: VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022.			

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,849 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,806 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

**ANEXO N°**

<b>Título de la investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA SALUD DE LA CLÍNICA MÉDICA NEFROLÓGICA S.A.C</b>
--

<b>Línea de investigación:</b>
--------------------------------

<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Clima laboral
--

**CONFIABILIDAD**

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

**MÉTODO UTILIZADO PARA MEDIR EL NIVEL del CLIMA LABORAL**

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 36 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel del clima laboral en el desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,806, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0,849

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,792

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.792	36

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel del clima laboral en el desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,0333	55,482	,251	,789
VAR00002	84,6000	53,283	,375	,782
VAR00003	83,8333	52,420	,492	,775
VAR00004	84,6667	59,747	-,098	,810
VAR00005	84,1000	49,886	,573	,768



VAR0000	83,6667	48,437	,695	,759
6				
VAR0000	83,6000	50,938	,707	,764
7				
VAR0000	83,7000	55,597	,214	,792
8				
VAR0000	84,4667	53,430	,299	,788
9				
VAR0001	83,7000	52,907	,518	,775
0				
VAR0001	83,3333	54,230	,494	,778
1				
VAR0001	83,4000	56,593	,238	,789
2				
VAR0001	84,1000	52,783	,346	,785
3				
VAR0001	83,4333	55,220	,356	,784
4				
VAR0001	83,8667	57,361	,092	,798
5				
VAR0001	83,2000	55,821	,421	,783
6				
VAR0001	83,5667	56,392	,230	,790
7				
VAR0001	83,5000	56,397	,182	,793
8				
VAR0001	83,3667	58,033	,097	,794
9				
VAR0002	83,3667	59,206	-,038	,800
0				

VAR0002	83,5000	51,707	,643	,768
1				
VAR0002	83,8000	52,579	,492	,775
2				
VAR0000	85,0333	55,482	,251	,789
1				
VAR0000	84,6000	53,283	,375	,782
2				
VAR0000	83,8333	52,420	,492	,775
3				
VAR0000	84,6667	59,747	-,098	,810
4				
VAR0000	84,1000	49,886	,573	,768
5				

---

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,792 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,719
		N de elementos	11 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,489
		N de elementos	11 <sup>b</sup>
		N total de elementos	22
Correlación entre formularios			,737
Coeficiente de Longitud igual			,849
Spearman-Brown Longitud desigual			,849
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,806

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.

b. Los elementos son: VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022.

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel del clima laboral en el desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,849 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,806 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel del clima laboral en el desempeño del personal de la salud de la clínica médica Nefrológica S.A.C, instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**